# Pour externaliser les documentations de vos logiciels

# Sherpa

VOUS PROPOSE :

- Conception et rédaction de manuels utilisateurs, aides en ligne, fiches de procédures...
- Conseil et accompagnement pour la réalisation de documentations utilisateur
- Transfert de compétences et formation

Sherpa
Votre partenaire documentation

SARL au capital de 7 622 € - 12, rue de Sèvres - 92100 Boulogne - RC n° B 344 297 221
Tél. : 01 46 03 54 59 - Fax : 01 47 12 15 04 - email : sherpa@sherpa-doc.fr
Site : sherpa-doc.fr

# A l’écoute des préoccupations de ses clients,

Sherpa apporte le soutien méthodologique, le savoir-faire et l’expérience essentiels pour prendre en charge tout ou partie d'un projet de documentation et le mener à son terme.

Quelques exemples :

- CONCEPTION ET REALISATION D'UN MANUEL UTILISATEUR ET D'UNE AIDE EN LIGNE :

  réaliser les documentations papier et en ligne nécessaires à la réussite de l’implantation d'une application de gestion de base de données commerciales.
  *Saint Gobain*

- FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DES RESPONSABLES DOCUMENTATION :

  structurer, mettre en place les règles de fond et de forme des manuels de référence et des aides en ligne pour un logiciel de gestion destiné aux collectivités locales.
  Former et suivre les responsables documentation.
  *JVS-MAIRISTEM*

- CONCEPTION, SUIVI ET TRANSFERT DE COMPETENCES :

  concevoir et réaliser les documentations (manuel, aide en ligne, support de cours, fiches pratiques) pour accompagner l'installation d'une application de dématérialisation des factures.
  Transférer le savoir-faire nécessaire à la maintenance des fichiers de la documentation.
  *LVMH*

# par une démarche structurée,

## 1 Préparer le projet

Préciser les objectifs de la documentation, les destinataires, l'environnement de travail...

Choisir les supports adaptés aux objectifs définis.

Définir la méthodologie et mettre en place les moyens (outils techniques et ressources humaines).

Planifier le projet (structuration, écriture, relectures, corrections, formation).

*Sherpa peut soit rédiger le contenu (après formation au logiciel) soit accompagner un responsable interne qui rédigera le contenu (après formation à la méthode)*.

## 2 Produire la documentation

Structurer la documentation.

Rechercher et organiser la connaissance, la rédiger.

Créer les différents modes d'accès aux informations.

Tester, corriger et valider.

*Sherpa est spécialiste du « single sourcing » : créer et publier des documentations sur des supports différents pour des publics différents à partir des mêmes fichiers sources.*

## 3 Transférer les compétences

Former l'équipe interne pour la rendre *autonome* dans la prise en main des fichiers de la documentation et de leur maintenance.

# basée sur des principes,

- Mettre en place des solutions simples, adaptées aux besoins des utilisateurs
- Rechercher la qualité pour des documentations professionnelles
- Etablir un partenariat avec l'éditeur et utiliser au mieux les savoir-faire de chacun
- Apporter la méthodologie qui permet de respecter les budgets et les délais (modularité et réutilisation des contenus)
- Transférer les compétences et rendre le client autonome dans la maintenance

# une équipe

- **Stéphanie Durand-Gasselin** - *HEC* - est responsable de tous les aspects pédagogiques et organisationnels des projets : constitution d'équipes, relations avec le client, rédactions définitives.
- **Un réseau de consultants** spécialistes pour certaines applications et la mise en place de techniques spécifiques.

**Sherpa**, **créée en 1985**, est volontairement restée une structure très légère. Ainsi, *elle s'intègre facilement aux équipes internes* et *travaille en étroite collaboration* avec les développeurs, chefs de projets, responsables de communication...

# réalise pour vous et avec vous :

- MANUELS DE REFERENCE

  Ils expliquent systématiquement chaque fonction du logiciel. Ils peuvent être générés à partir des mêmes fichiers sources que l'aide en ligne.

- AIDES EN LIGNE CONTEXTUELLES

  Elles fournissent, à l'écran, les explications immédiatement utilisables sur la fonction en cours.

- MANUELS UTILISATEUR/FICHES DE PROCEDURE

  Ils décrivent l'utilisation du logiciel à partir des tâches courantes de l'utilisateur. Ils peuvent être également consultés en ligne ou sur des fiches pratiques.

- GUIDES D'APPRENTISSAGE/E-LEARNING

  Ils enseignent l'utilisation du logiciel par une démarche pédagogique progressive à travers des exemples et peuvent faire l'objet de scenarios.

- VISITES GUIDEES OU PRISES EN MAIN

  Souvent multimedia, elles promènent l'utilisateur à travers les fonctions essentielles du logiciel.

- SUPPORTS DE FORMATION

  Pour le formateur et pour le stagiaire, Sherpa crée les déroulés des cours et la progression dans les apprentissages.

***Sherpa gère l'ensemble des traductions des documentations***

# propose des formations à la carte, dans tous les domaines de la création documentaire

Sherpa adapte la formation à votre environnement et vos besoins.

**Les enseignements méthodologiques**

- Quelles documentations pour quels besoins ?
- Mettre en place et gérer un projet documentaire
- Réaliser une aide en ligne contextuelle
- Rédiger et mettre en forme pour une lecture à l'écran
- Créer les documents papier et en ligne à partir d'une source unique

**Les formations aux outils**

- Quels outils choisir ?
- Créer une aide HTLM et un manuel à partir des mêmes fichiers sources
- Initiation et perfectionnement à RoboHelp, Webworks, Framemaker ou XML

Ces formations sont dans l'ensemble de courte durée (2 à 5 jours) et peuvent être suivies d'un accompagnement personnalisé sur site afin d'assurer aux stagiaires une maîtrise du savoir-faire.

Sherpa anime de nombreuses formations inter ou intra-entreprises (Demos, ib-CEGOS).

# Des références

| | | |
|---|---|---|
| **Gestion de données et représentation cartographique** | Cartes & Bases (Windows)<br>Représentation de données sur des cartes<br>Manuel utilisateur - Manuel de référence - Aide en ligne | **ADDE** |
| | Codeur Commune (Windows)<br>Codage de données<br>Manuel de référence - Aide en ligne | **ADDE** |
| | GEOKIT<br>Exploitation de données statistiques communales<br>Manuels utilisateur, Manuels de référence | **Ministère de l'Equipement** |
| | ViSit (MicroStation)<br>Interface logiciel de dessin<br>Assistance à la réalisation du manuel de référence | **GéoTech** |
| **Bases de données** | Oxygène<br>Manuel utilisateur | **MULTILOG Edition** |
| | CA-SuperDB (DOS et Windows)<br>Manuels utilisateur - Manuels de référence<br>Aides en ligne | **Computer Associates** |
| | IDRAC (Windows)<br>Interrogation de base de données (mise sur le marché de médicaments) sous CD-ROM.<br>Manuel utilisateur et Aide en ligne en langue américaine | **IMS France** |
| | Saint-Gobain Contact(Windows)<br>Interrogation de base de données bâtiment<br>Manuel utilisateur et Aide en ligne | **SAINT-GOBAIN** |
| **Gestion commerciale** | Facturation Arc-en-ciel Elite<br>Manuel utilisateur | **MULTILOG** |
| **GED** | TAURUS (Windows)<br>Assistance à la réalisation du manuel utilisateur | **DCI** |
| **Gestion de contenu et portail web** | JCMS (Web)<br>Réalisation de l'aide HTML et du manuel associé | **Jalios** |
| | Iflash<br>Réalisation de l'aide HTML pour l'administration du back-office | **La Poste** |
| **Traitement de texte** | CA-Textor (DOS et Windows)<br>Manuels utilisateur - Manuels de référence - Aide en ligne | **Computer Associates** |
| **Messagerie** | Messagerie interne<br>Messagerie vidéotex (gros système)<br>Manuel utilisateur | **NORWICH UNION** |
| **Migration Windows 2000** | Aide à la migration Windows 2000<br>Aide en ligne HTML | **ALLIUM** |
| **Envoi de télécopies** | FaxPoste et Lettreposte<br>Assistance à la réalisation des aides en ligne | **LA POSTE** |
| **Télédistribution** | ProDIal (Windows)<br>Manuel de référence - Aide en ligne | **C2S (BOUYGUES)** |

| | | |
|---|---|---|
| **Serveur vidéotex** | TOTEM 4<br>Générateur d'applications et serveur vidéotex<br>Manuel utilisateur, Manuel de référence | **4 ID** |
| **Paie et gestion de personnel** | CA-RH (Gros système)<br>Manuel utilisateur | **Computer Associates** |
| | IRIS (Gros système ) | **S.N.P.E.** |
| | OMESPER (Gros système)<br>Manuel d'introduction et de présentation | **Ministère de l'Equipement** |
| | OXYGENE -Composants de paie<br>Assistance à la réalisation de l'aide en ligne et du manuel de référence | **MEMSOFT** |
| **Gestion de planning** | Organis'Or<br>Gestion de planning<br>Aide en ligne et manuel de référence | **Prog'Or** |
| **Gestions pour différents métiers** | | |
| *Pharmacie, médecins, opticiens,Santé* | Pharmatic Prestige (Unix)<br>Gestion de pharmacie<br>Manuel utilisateur | **DATA-CONSEIL** |
| | OptimEyes<br>Gestion pour opticiens<br>Aide en ligne et manuel de référence | **ESSILOR** |
| | LGLF<br>Gestion pour opticiens<br>Aide en ligne et manuel de référence | **Opticiens KRYS** |
| | Iris<br>Gestion pour opticiens<br>Aide en ligne HTML (Windows et Prologue) | **CRISTALLIN** |
| | Médiclick ! (Windows)<br>Dossier patient<br>Assistance à la création de l'aide en ligne/<br>Manuel de référence | **PLEXUS** |
| | AXISANTE<br>Dossier patient<br>Assistance à la création de l'aide en ligne/Formation | **AXILOG** |
| | GISST<br>Gestion de médecine du travail<br>Aide en ligne HTML | **ASI** |
| | Lucy<br>Gestion de bloc opératoire<br>Assistance à la création de l'aide en ligne HTML | **LUCY Systems** |
| | OSIRIS<br>Hopitaux<br>Assistance à la réalisation de l'aide dans une base de données (XML) | **Corwin** |
| *Banques* | TR-BANQUE<br>Frais généraux, Fournitures<br>Manuels utilisateurs | **TRILOG** |

| | | |
|---|---|---|
| | E-PILOT (Windows)<br>Pilotage de trieur de chèques<br>Aide en ligne/manuel de référence | **Banctec** |
| | ORCHESTRA<br>Dématérialisation des dossiers<br>Aide en ligne HTML | **Société Générale** |
| *Distribution* | Cristal<br>Gestion des cartes de crédit<br>Aide en ligne (en anglais uniquement) | **LVMH** |
| | Colombus (Windows)<br>Gestion intégrée de stocks pour la distribution<br>Assistance à la création de l'aide en ligne | **TIMELESS** |
| | MESIR<br>Gestion des stocks<br>Aide en ligne/Prise en main | **CORA** |
| | Livret d'encaissement<br>Utilisation des caisses dans les boutiques d'aéroport<br>Manuel d'encaissement et fiches "mémo" | **AELIA** |
| | ODEIS<br>Gestion des boutiques de joaillerie<br>Aide en ligne, manuel de prise en main, gestion des traductions | **CHAUMET (groupe LVMH)** |
| | STRATOR<br>Gestion des bureaux de tabac<br>Manuel utilisateur et aide en ligne | **Altadis** |
| *Logistique* | Formation de l'équipe rédactionnelle à la réalisation d'aides en ligne (application de logistique). | **LOGARITHME** |
| | ProShipperDistribution<br>Gestion du fret (application de logistique)<br>Aide en ligne/Manuel/Formation | **DDS Logistics** |
| *Maintenance* | MaxiMaint<br>Gestion de la maintenance<br>Aide en ligne pour les 3 versions | **ITHEC** |
| *Autres métiers* | ARCHE 5 (Unix)<br>Gestion d'étude d'huissier<br>Manuel utilisateur | **SIS** |
| | RestOffice<br>Gestion de restauration<br>Aide en ligne et manuel de référence | **ATIG** |
| | NEOCASE<br>Gestion de centre d'appels<br>Aide en ligne HTML | **NEOCASE** |
| | MEDIA MANAGER<br>Gestion des média pour chaînes de télévision<br>Aide en ligne et documentation | **SGT** |
| *Gestion divers : catalogues, marques, contacts, médias...* | EudoContact et Eudopresse<br>Gestion de contacts<br>Aide en ligne et manuel de référence | **EUDOXIE** |

| | | |
|---|---|---|
| | Epithète Marque<br>Gestion de marques<br>Aide en ligne | **EPILOG** |
| | Catalog Manager<br>Création de catalogues<br>Aide en ligne et manuel de référence | **Cfi.com** |
| | Media Manager<br>Gestion des medias<br>Aide en ligne et manuel de référence | **SGT** |
| | Formation de l'équipe rédactionnelle à la réalisation d'aides en ligne et de documentation (outil : Robohelp). | **REGIES/IRIUM** |
| **Gestion administrative** | Gide 1 bis<br>Saisie et traitement des demandeurs d'emploi<br>Manuel utilisateur | **ANPE** |
| | CONEX<br>Gestion des dossiers de candidatures aux concours internes<br>Manuel utilisateur | **Ministère de l'Equipement** |
| | OMEDEQUIP<br>Gestion des services de médecine préventive<br>Manuel utilisateur | **Ministère de l'Equipement** |
| | SIGAL<br>Gestion de l'aide au logement<br>Manuels utilisateur | **Ministère de l'Equipement** |
| | AGLAE<br>Gestion des cellules de reclassement<br>Manuel utilisateur | **Ministère des Finances** |
| | LANDU<br>Gestion des expropriations - Manuel utilisateur | **S.C.E.T.** |
| | SCAN (HTML)<br>Application de dématérialisation des factures<br>Aide en ligne HTML | **LVMH** |
| | ORHESTRA<br>Application de dématérialisation des dossiers<br>Aide en ligne HTML | **Société Générale** |
| **Collectivités locales** | Gestion des Ressources Humaines (Windows)<br>Gestion de patrimoine Gestion des Stocks/Achats, Travaux<br>Comptabilité (M14...) (AS 400)<br>Manuels utilisateurs- Aides en ligne | **GIR-BELILLA** |
| | NOE<br>Gestion des centres de loisirs et des ateliers<br>Aides en ligne et manuels utilisateur (outil WebWorks) | **AIGA** |
| | Comptabilité (M14) Facturation, Paie<br>Elections, Etat-civil-Population<br>Manuels utilisateur | **SNDI** |
| | Formation de l'équipe à la réalisation de manuel et aides en ligne (outil WebWorks) | **JVS Mairistem** |
| | Gestion des régies, Gestion des élections<br>Comptabilité-Gestion du personnel<br>Manuels utilisateurs | **SINORG** |

| | | |
|---|---|---|
| | Gestion financière<br>Gestion du personnel<br>Assistance à la réalisation des<br>aides en ligne/manuels de référence | **Berger Levrault SI** |
| | Gestion financière (Windows, AS400)<br>Gestion des ressources humaines<br>Assistance à la réalisation des<br>aides en ligne/manuels de référence | **SEDIT-Marianne (IBM)** |
| | Regards<br>Analyse financière<br>Aide en ligne | **RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES** |
| **Assistances** | Projet MAGE - MERCURY<br>Gestion de crédits au particulier<br>Conversion des procédures en aides en ligne - Conseil et assistance à la réalisation de l'aide en ligne | **CREDIPAR (goupe PSA / SOVAC)** |
| | Migration fichiers word vers du XML | **Stratégies** |
| | (Aide HLP vers aide HTML) | **Pro2i** |
| | Migration fichiers HLP vers HTML | **MAAF** |
| | Projet MUL (industrie)<br>Formation et assistance pour la réalisation aide en ligne | **ORDINAL TECHNOLOGIE** |
| | Projet OLIA<br>Création de l'aide en ligne HTML | **APCM** |
| **Matériels/logiciels médicaux** | Projet Fibroscan<br>Matériel/logiciel pour Echographies du foie<br>Manuels utilisateurs, aides en ligne, manuel d'installation et gestion des traductions | **Echosens** |
| | Projet VIsionPro<br>Matériel/logiciel pour les ophtalmologues<br>Manuel utilisateur, aide en ligne | **Luneau** |